

Upaya Pengadilan Agama Sumbawa Besar Meraih Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

Badry Cahyaningsih¹, I Putu Widiantara², Mega Trishuta Pathiassana³

^{1,2} Program Studi Manajemen Inovasi, Sekolah Pascasarjana, Universitas Teknologi Sumbawa

³ Program Studi Konservasi Sumber Daya Alam, Fakultas Teknologi Lingkungan dan Mineral, Universitas Teknologi Sumbawa

Article Info

Article history:

Received : 13 Februari 2022

Publish: 10 Maret 2022

Keywords:

Pengadilan

Agama

Sumbawa Besar

Birokrasi

WBK

WBBM

Info Artikel

Article history:

Received : 13 Februari 2022

Publish: 10 Maret 2022

ABSTRACT

To achieve improved governance, then one of the steps that must be achieved is to build an Integrity Zone and for the Sumbawa Besar Religious Court (PA) has achieved the title of Corruption Free Area (WBK), but has not succeeded in getting the title of Clean and Serving Bureaucratic Area (WBBM). The purpose of the current research is to study the efforts of the Sumbawa Besar PA in achieving WBBM. The method in this study includes documentation, observation, and interviews with informants related to PA Sumbawa Besar. The results of the study indicate that efforts have been made by PA Sumbawa Besar to achieve WBBM, namely by building commitment from the leadership and all employees, ease of service, innovation and programs that touch the community, monitoring and evaluation, and integrated media management.

ABSTRAK

Untuk mencapai perbaikan tata kelola pemerintahan, maka salah satu langkah yang harus dicapai adalah membangun Zona Integritas (ZI) dan untuk Pengadilan Agama (PA) Sumbawa Besar telah mencapai predikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK), tetapi belum sukses memperoleh predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji bagaimana upaya PA Sumbawa Besar dalam meraih WBBM. Metode dalam penelitian ini mencakup dokumentasi, observasi, dan wawancara kepada informan yang terkait dengan PA Sumbawa Besar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya telah dilakukan oleh PA Sumbawa Besar untuk meraih WBBM, yakni dengan membangun komitmen dari pimpinan dan seluruh pegawai, kemudahan pelayanan, inovasi dan program-program yang dapat menyentuh masyarakat, pengawasan, dan evaluasi. Selain itu diperlukan manajemen media yang terintegrasi.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

I Putu Widiantara

Universitas Teknologi Sumbawa

Email: iputuwidiantara@uts.a.id/

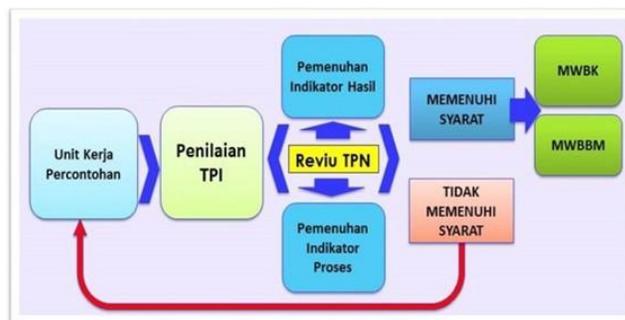
1. PENDAHULUAN

Dalam rangka perbaikan pengelolaan pemerintahan yang lebih baik, pemerintah melakukan program khusus yang disebut dengan reformasi birokrasi. Ini adalah langkah awal untuk menata sistem administrasi pemerintahan yang cepat, tepat waktu, dan profesional. Program tersebut berusaha untuk memangkas proses yang tumpang tindih antar unit kerja di pemerintahan yang melibatkan banyak pegawai dan pembengkakan anggaran. Reformasi birokrasi adalah langkah awal dilakukannya perubahan proses administrasi pemerintahan yang hemat waktu, cermat, dan bebas dari pungli. Adapun tujuan utama dari agenda reformasi birokrasi, yaitu meningkatnya kapasitas dan tanggung jawab kepada instansi yang bebas dari pungli dan bentuk korupsi apapun, serta proses pelayanan publik lebih

baik dari sebelumnya (Wicaksono & Ismail, 2015). Reformasi birokrasi juga berarti menyesuaikan siklus peraturan dari tingkat yang tertinggi ke tingkat yang terendah dan membuat lompatan baru ke depan dengan kemajuan yang mantap, konkret, praktis, berdayaguna, memikirkan kegiatan yang telah terjadwal, dan perubahan pola pikir yang dilakukan dengan usaha maksimal (Anggraeni, 2014). Hal ini mengacu pada Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 perihal *Grand Design Reformasi Birokrasi (GDRB)* yang menjadi dasar dari program reformasi birokrasi. Program tersebut berfokus pada pencapaian tiga target, yaitu kapasitas yang meningkat dan tanggung jawab kepada instansi/unit kerja, tata kelola pemerintahan yang terbebas dari pungli dan gratifikasi, serta meningkatnya kapasitas pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mendorong terlaksananya agenda reformasi birokrasi di lembaga peradilan, Mahkamah Agung (MA) menyatukan agenda reformasi birokrasi & pembangunan zona integritas (ZI), termasuk di dalamnya Program Akreditasi Penjaminan Mutu (APM) bagi MA dan lembaga peradilan di bawahnya. Program APM mempunyai tujuan untuk mengefisienkan pengelolaan dan memudahkan satuan kerja. Kemudian, hal ini akan menghasilkan integrasi reformasi peradilan yang diterbitkan oleh MA dalam Cetak Biru Pembaruan Peradilan 2010-2025. Oleh karena itu, dalam rangka pembangunan ZI pada MA Republik Indonesia (RI) dan badan peradilan yang berada di bawahnya secara menyeluruh, maka perlu dilakukan koordinasi yang memiliki integrasi melalui suatu mekanisme yang ada di dalam Pedoman Pembangunan ZI menuju predikat yaitu yang pertama adalah Wilayah Bebas Korupsi atau WBK dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani atau disebut WBBM pada MA dan badan peradilan yang berada di bawahnya. Selain itu, perlu adanya keseragaman instrumen ZI dengan instrumen APM, sistem manajemen anti penyuapan, audit kinerja dan integritas, serta evaluasi terhadap reformasi birokrasi untuk memudahkan dalam memahami indikator dalam hal proses dan indikator dalam hal hasil yang lebih terfokus dan lebih akurat menyesuaikan kondisi MA RI dan badan peradilan di bawahnya, sehingga hal ini dapat direalisasikan dengan mudah dan terintegrasi (Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2019).

Langkah pertama yang harus dilakukan dalam membangun ZI adalah menetapkan satuan kerja (Satker) yang diusulkan sebagai WBK dan WBBM. Sebelumnya, harus dilakukan terlebih dahulu pembentukan kelompok kerja yang nantinya akan mengidentifikasi Satker tersebut. Satker yang sudah diidentifikasi kemudian diusulkan sebagai Satker berpredikat ZI menuju WBK/WBBM kepada Kakanwil/Kasatker. Selanjutnya, Tim Penilai Internal (TPI) melakukan penilaian secara mandiri. Setelah melakukan penilaian, TPI akan melaporkan kepada Menteri Hukum dan HAM (MenkumHAM) mengenai Satker yang akan diusulkan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) sebagai unit kerja berpredikat menuju WBK/WBBM. Satker akan ditetapkan dengan keputusan Kementerian Hukum dan HAM (KemenkumHAM) sebagai ZI menuju WBK dan Kemenpan-RB sebagai ZI menuju WBBM apabila sudah memenuhi syarat.



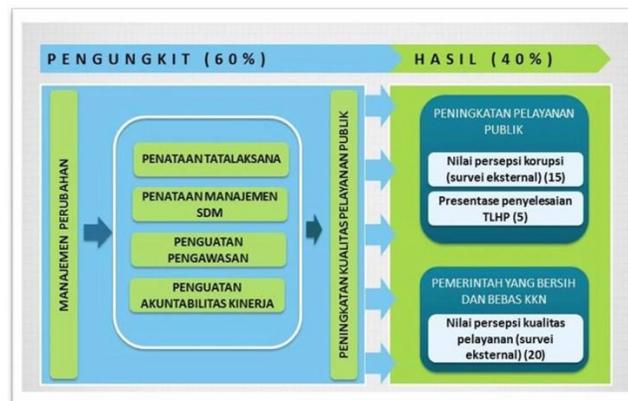
Gambar 1. Proses Pembangunan ZI Menuju WBK/WBBM

Sumber: (Kementerian Hukum dan HAM RI, 2018)

Contoh instansi yang posisinya ada di bawah MA RI yang telah mencanangkan Pembangunan ZI dan meraih predikat WBK dari Kemenpan-RB adalah Pengadilan Agama (PA) Sumbawa Besar. PA Sumbawa Besar telah mencanangkan ZI pada tanggal 07 Desember 2018 dan berhasil meraih predikat

WBK dari Kemenpan-RB pada tanggal 10 Desember 2019. Untuk tahun 2020 dan tahun 2021, PA Sumbawa Besar belum berhasil memperoleh penghargaan WBBM dari Kemenpan-RB. Hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang belum optimal. Karena, keberhasilan dari Pembangunan ZI tidak hanya dilihat dari terwujudnya lingkungan yang bebas dari korupsi, tetapi juga didukung dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, ke depannya perlu diketahui faktor-faktor pendukung keberhasilan dan kendala yang dihadapi, serta peran masing-masing anggota APM agar dapat dirumuskan strategi untuk meraih WBBM ke depannya di wilayah kerja PA Sumbawa Besar.

Dalam penetapan ZI menuju predikat WBK dan lebih tingginya WBBM ditentukan dengan 2 komponen yang harus dilaksanakan, yaitu yang disebut dengan komponen pengukit dan komponen hasil. Komponen hasil meliputi enam program bidang, di antaranya Manajemen tentang Perubahan, Penataan dalam hal Tatalaksana, Penataan dalam hal Manajemen SDM, Penguatan dalam hal Akuntabilitas Kinerja, Penguatan untuk Pengawasan, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan yang ditujukan untuk dapat menghasilkan sasaran aparatur KemenkumHAM yang bersifat bersih dan juga bebas dari KKN, serta mampu menggapai peningkatan kualitas dalam hal pelayanan khalayak publik sebagai komponen hasil.



Gambar 2. Komponen Penetapan ZI Menuju WBM dan WBBM
 Sumber: (Kementerian Hukum dan HAM RI, 2018)

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yaitu kualitatif deskriptif yang berlokasi di Pengadilan Agama (PA) Sumbawa Besar. PA Sumbawa Besar merupakan salah satu pelaksana Zona Integritas (ZI) dan satu-satunya instansi di Kabupaten Sumbawa yang telah berhasil meraih predikat WBK dari Kementerian namun masih belum berhasil memperoleh WBBM. Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB). Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara dari informan terkait dengan pembangunan ZI dengan rincian, sebagai berikut:

Tabel 1. Data Informan Penelitian

Jabatan	Jumlah (orang)
Wakil Ketua Pengadilan Agama Sumbawa Besar	1
Panitera	1
Sekretaris	1
Hakim	1

Sedangkan, data sekunder didapatkan pada dokumentasi teknik pengumpulan data dari catatan-catatan berupa dokumen yang ada di PA Sumbawa Besar, serta berbagai sumber lain yang sesuai dengan obyek penelitian, termasuk studi dari literatur, seperti buku-buku, artikel dari jurnal ilmiah, majalah, maupun laporan-laporan dari penelitian sebelumnya yang dirasa memiliki relevansi. Teknik

pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian direduksi dan divalidasi untuk ditarik kesimpulannya dan disajikan dengan pembahasan yang sesuai dengan sejumlah data yang telah diperoleh.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1. Implementasi Pembangunan ZI Menuju WBK dan WBBM di PA Sumbawa Besar

Pada tanggal 7 Desember 2018 di hadapan forum komunikasi daerah (Forkomda) Kabupaten Sumbawa, PA Sumbawa Besar melakukan pencaangan Pembangunan ZI menuju WBK dan WBBM. Kemudian, pada tanggal 10 Desember 2019 atas komitmen dan implementasi ZI tersebut, PA Sumbawa Besar telah berhasil memperoleh predikat WBK dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB), serta merupakan pelopor yang mendapatkan predikat WBK di wilayah hukum Pengadilan Tinggi Agama Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Tahapan pertama dan kedua dari pembangunan ZI yang dilakukan oleh PA Sumbawa Besar adalah penandatanganan dokumen pakta integritas dan pencaangan pembangunan ZI. Setelah adanya tahapan kedua, hal ini sangat memengaruhi pola pikir dan sikap para pimpinan dan seluruh pegawai PA Sumbawa Besar pada umumnya. Rasa takut dari tindakan menyalahi aturan dan perundang-undangan yang berlaku menjadi terapi kejut. Hal ini dikarenakan oleh adanya penyebaran informasi mengenai pencaangan pembangunan ZI melalui media massa, sehingga masyarakat luas dapat melaporkan dan turut mengawasi tindakan dari pimpinan beserta jajarannya yang melakukan tindakan penyelewengan hukum yang disertai dengan bukti-bukti yang kuat. ZI mengubah pola pikir dan pola kerja untuk berani menolak apapun bentuk gratifikasi dan tindakan melanggar hukum.

Penandatanganan pakta integritas (PI) diawali oleh Ketua PA Sumbawa Besar, Bapak Drs. H. Muhidin, M.H yang dilanjutkan dengan pembacaan PI oleh Sekretaris PA Sumbawa Besar yang diikuti oleh anggota hakim dan pegawai di PA Sumbawa Besar. PI adalah komitmen untuk melaksanakan seluruh fungsi, tugas, wewenang, tanggung jawab, dan peranannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan agar tidak melakukan tindakan-tindakan melawan hukum seperti korupsi, nepotisme, dan juga kolusi. PI dituangkan ke dalam sebuah dokumen PI. Penandatanganan PI ini bertujuan untuk ikut menyukseskan program reformasi birokrasi di lingkungan MA RI dan badan peradilan yang berada di bawahnya, serta merupakan wujud keseriusan seluruh elemen PA Sumbawa Besar untuk mewujudkan pelayanan publik yang terbaik. Integritas berarti terjadi perubahan pola pikir yang dimulai dari manajemen diri dan hal yang kecil sekalipun (Parji, 2011). Maka dari itu pembangunan ZI untuk meraih WBBM di PA Sumbawa Besar pada tahun 2021 benar-benar ditargetkan untuk dapat meningkatkan kualitas dalam hal pelayanan.

Kemudian, selain dari agenda reformasi birokrasi dan agenda untuk pembangunan ZI, MA juga mengintegrasikan program akreditasi penjaminan mutu (APM) bagi lembaga peradilan di bawahnya guna mendukung reformasi peradilan. Program APM mempunyai tujuan untuk mengefisienkan pengelolaan dan memudahkan satuan kerja (Satker). Akreditasi adalah suatu bentuk penilaian oleh badan yang berwenang dan memenuhi standar baku. Di sisi lain, akreditasi adalah proses pengumpulan data, analisis, serta pelaporan kinerja dan data terkait layanan dalam program peningkatan kualitas yang berkelanjutan (Syahr, 2019). Oleh karena itu, APM pengadilan merupakan evaluasi menyeluruh oleh Tim Penjaminan Mutu (TPM) dan menentukan penilaian persepsi mutu terhadap kegiatan penjaminan mutu di pengadilan. Program akreditasi ini merupakan pengembangan lebih lanjut dari sertifikat ISO dalam rangka keahlian peradilan dan mendukung program reformasi birokrasi pemerintah.

APM lahir sebagai wujud komitmen untuk mewujudkan visi dan misi MA untuk meningkatkan kinerja dan kualitas peradilan agama di bawahnya. Adapun contoh badan peradilan yang posisinya berada di bawah naungan MA, meliputi peradilan dalam hal umum, hal agama, hal militer, dan hal tata untuk usaha negara. Sedangkan, visi dari Direktur Jenderal Peradilan Agama

(Dirjen Badilag) adalah untuk meningkatkan profesionalitas pimpinan beserta jajarannya, mewujudkan sistem peradilan agama yang sesuai tuntunan masyarakat dan tuntunan zaman, memberikan kemudahan bagi para pihak pencari keadilan untuk mengakses layanan secara maksimal, serta meningkatkan kepercayaan dan era keterbukaan badan peradilan kepada masyarakat.

PA Sumbawa Besar pertama kali melaksanakan APM pada tahun 2017. Kemudian, pada tanggal 21 November 2017, PA Sumbawa Besar berhasil meraih predikat B. Berdasarkan hal tersebut, PA Sumbawa Besar membenahi segala aspek, seperti pada dokumen, sumber daya manusia (SDM), dan sarana prasarana. Peningkatan kinerja dan pelayanan publik terus ditingkatkan, sehingga pada tanggal 1 Maret 2019 tahapan *surveillance* (pengawasan) memperoleh nilai yang lebih baik, yaitu A (*excellent*). Sebelum diberlakukannya APM, pemberian layanan kepada masyarakat di PA Sumbawa Besar membutuhkan waktu yang lama. Hal ini terjadi karena Standar Operasional Prosedur (SOP) belum baku dan belum ada solusi yang tepat untuk mengatasi terlambatnya pelayanan masyarakat. Untuk itu, perlu ditetapkan tugas pokok dan unit di PA Sumbawa Besar, di antaranya manajemen dalam hal peradilan, administrasi perkara, admin. persidangan, admin. umum, pelayanan pada publik, pengelolaan kas/keuangan, logistik, pengawasan, serta penanganan dalam hal pengaduan yang masuk.

Tujuan dari APM adalah untuk merealisasikan kinerja peradilan di Indonesia yang prima (*Indonesia Court Performance Excellent—ICPE*) (Pengadilan Tinggi Yogyakarta, 2020) yang dapat diperoleh melalui beberapa cara, berikut (Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Jakarta, 2016):

1. Evaluasi diri, proses refleksi diri sesuai dengan data dan fakta yang ada, dapat dilakukan melalui analisis SWOT (kelebihan, kekurangan, peluang, dan ancaman) yang diikuti dengan perubahan pola pikir dan sikap dari pimpinan beserta jajaran di bawahnya.
2. Akreditasi, proses penilaian keseluruhan oleh tim audit penjaminan mutu (TAPM) sebagai penentu tingkatan terhadap kualitas dari aktivitas penjaminan mutu pada institusi peradilan tersebut.
3. Sertifikat, hasil keputusan Komite Pengambil Keputusan Akreditasi atas hasil penilaian pengadilan tinggi apakah institusi peradilan tersebut layak mendapatkan sertifikat akreditasi.

Strategi Pembangunan ZI untuk PA Sumbawa Besar untuk meraih predikat WBBM

Ada 5 strategi yang selama ini dilakukan oleh PA Sumbawa Besar untuk mewujudkan zona integritas WBBM, diantaranya:

1. Komitmen

Adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh pegawai PA Sumbawa Besar dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Mereka bersatu dalam mewujudkan visi dan misi PA Sumbawa Besar. Komitmen ini harus terus ditingkatkan, di mana seluruh warga peradilan di PA Sumbawa Besar haruslah ikut melibatkan diri secara aktif dalam pelaksanaan ZI untuk mendapatkan predikat hingga WBBM, serta menginspirasi semangatnya dan visi yang sama, yang nantinya diharapkan dapat terealisasi adanya perubahan secara sistematis dan bersifat tetap terhadap kinerja, cara berpikir, serta budaya dalam bekerja. Cara lain dengan peningkatan kompetensi pihak-pihak yang nantinya akan berhadapan langsung dengan masyarakat, seperti petugas pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) dan petugas keamanan, melalui pelatihan dan pengarahan secara berkala.

2. Kemudahan pelayanan

PTSP merupakan salah satu program unggulan MA yang telah diterapkan di PA Sumbawa Besar. Layanan ini merupakan pelayanan administrasi peradilan yang terintegrasi pada kesatuan proses yang diawali pada tahap untuk meminta informasi tertentu, mengajukan pengaduan, registrasi hal perkara, pembayaran, dan proses pengembalian uang muka biaya perkara, serta pengambilan produk pengadilan berupa akta cerai dan salinan putusan/penetapan. Layanan ini pada PA Sumbawa Besar bertujuan untuk menciptakan proses peradilan yang simpel,

berlangsung cepat, dan memakan ongkos yang tidak besar, pelayanan kepada masyarakat dengan administrasi-bebas korupsi dan menjunjung tinggi sikap netral dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Hakim PA Sumbawa Besar, untuk mewujudkan pelayanan yang prima pada PA Sumbawa Besar, maka semua pihak baik bagian kepaniteraan, kesekretariatan, bagian resepsionis maupun bagian administrasi harus saling mendukung guna terciptanya kerja sama tim yang sinergis untuk kesuksesan PTSP ini berupa penyediaan fasilitas dan prasarana yang nyaman, aman, dan bersih.

3. Inovasi

Inovasi dilakukan dengan cara membuat gebrakan baru yang manfaatnya dirasakan langsung oleh masyarakat. Inovasi di sini berperan sebagai mediator antara orientasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan dengan kinerja organisasi (Hartini, 2012). Hal ini dimulai dengan membentuk tim pengembangan inovasi unit kerja yang dapat menghasilkan ide inovasi, baik yang berbasis teknologi informasi berupa aplikasi ataupun lainnya, seperti kebijakan/kegiatan yang disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu, inovasi juga dilakukan melalui pembuatan, pengembangan, dan penetapan program/kebijakan/inovasi yang sesuai dengan kearifan lokal dan unit kerja.

Adapun inovasi terbaru yang berhasil diluncurkan oleh PA Sumbawa Besar adalah “PASAMADA”. Inovasi PASAMADA (Penyampaian Informasi Tentang Perkara melalui SMS) adalah penyampaian produk akte cerai dan salinan putusan/penetapan secara langsung kepada para pihak pencari keadilan, sehingga biaya lebih murah, aman, efektif, dan efisien waktu yang diharapkan tercapai, sesuai dengan keinginan masyarakat dan visi dari PA Sumbawa Besar untuk mewujudkan PA yang agung pun terwujud. Tabel berikut adalah inovasi-inovasi untuk meningkatkan pelayanan di PA Sumbawa Besar menuju WBK dan WBBM.

Tabel 2. Inovasi Pelayanan di PA Sumbawa Besar WBK dan WBBM

INOVASI PELAYANAN		
No.	WBK	WBBM
1.	Sarana Prasarana (fasilitas difabel/kursi difabel, kursi prioritas, ruang tunggu para pihak berperkara, ruang mediasi, ruang PTSP, ruang laktasi, ruang klinik, musholla, ruang bermain anak, ruang petugas keamanan, dan CCTV	Penambahan sarana dan prasarana (ruang resepsionis, toilet difabel, pembuatan jalur difabel, <i>box charger handphone</i> , perbaikan ruang tunggu mediasi, meja piket, fasilitas pembatas ruang sidang utama dan ruang sidang dua, pembuatan area merokok)
2.	Aplikasi Sistem Informasi Penelusuran Perkara	Aplikasi PASAMADA (Penyampaian Informasi Tentang Perkara melalui SMS)
3.	Aplikasi Pedis (Pengawasan untuk pengisian SIPP)	Aplikasi penerimaan tamu secara elektronik
4.	Pengantaran produk layanan berupa Akta Cerai (AC) yang bekerjasama dengan Kantor Pos.	Aplikasi daring SITUNGJARA (Aplikasi Simulasi Menghitung Panjar Perkara)
5.	Aplikasi antrean sidang dan pengambilan untuk antrean sidang berbasis SIPP	Aplikasi INVATAACE (Informasi Validasi Akta Cerai)
6.	Aplikasi persuratan Tata Naskah Dinas Elektronik (TNDE)	Aplikasi survei indeks kepuasan masyarakat

		secara daring yang berbasis web.
7.	Aplikasi DESPA (Dokumen Elektronik SIPP Peradilan Agama)	Aplikasi SIBADADU (Sistem Informasi Basis Data Terpadu)
8.	Aplikasi SIMTALAK (Sistem Informasi Manajemen Tata Laksana)	Aplikasi SAMALEWA
9.	Pusat media (<i>media centre</i>)	-
10.	Aplikasi gugatan mandiri (<i>e-Court</i>)	-
11.	Sosialisasi audio maklumat anti gratifikasi dan korupsi setiap 2 jam sekali	-
PENERAPAN LAYANAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI		
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ e-Office: Sistem Informasi Kepegawaian (SIKEP), Komunikasi Data Nasional (Komdanas) MA. ➤ Keterbukaan informasi publik: situs, Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP), gugatan daring (E-Court), Sistem Pengawasan (SIWAS), e-Register, e-Kuangan, e-Data SIPP memantau <i>one day publish</i> dan <i>one day minute</i>, TV media, antrian sidang. 	

4. Pengawasan dan evaluasi

Selalu dilakukan pengawasan dan evaluasi yang terus-menerus untuk memastikan bahwa inovasi dan program yang dilakukan telah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Evaluasi dilakukan secara mandiri, lengkap, dan menyeluruh terhadap komponen pembangunan ZI menuju WBBM, yaitu komponen pengungkit dan komponen hasil.

5. Manajemen media

Untuk tiap inovasi dan aktivitas yang dilakukan harus bersifat transparan untuk masyarakat melalui media komunikasi (situs dan media jejaring sosial, seperti Facebook dan Instagram). Aktif di media jejaring sosial merupakan cara PA Sumbawa Besar berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi dengan masyarakat. Kampanye publik mengenai dukungan PA Sumbawa Besar menuju WBBM melalui aplikasi twibbon dan mengajak masyarakat untuk ikut serta melakukannya.

Selain itu, melaksanakan manajemen media yang baik melalui situs resmi PA Sumbawa Besar (www.pa-sumbawabesar.go.id) dan media cetak lainnya secara berkelanjutan dengan menetapkan strategi dalam hal komunikasi untuk meyakinkan bahwa tiap inovasi dan aktivitas perubahan yang dilakukan bersifat transparan di mata masyarakat.

Kendala Implementasi Strategi dan Usaha untuk Menanggulangi Permasalahan yang Dihadapi

Keberhasilan suatu instansi dalam meraih WBK/WBBM, tidaklah berarti predikat tersebut akan didapatkan selamanya. Akan tetapi, predikat WBK/WBBM tersebut juga dapat dicabut suatu waktu. Salah satu faktor yang menyebabkan dicabutnya predikat WBK/WBBM adalah ketika instansi tersebut tidak lagi memperoleh nilai yang memenuhi syarat, setelah dilakukan evaluasi (R. Nugroho, 2020). Evaluasi dilakukan setiap tahunnya oleh Kemenpan-RB, Ombudsman Republik Indonesia (ORI), dan Komisi Pemberantas Korupsi (KPK). Oleh karena itu, menurut Wakil Ketua PA Sumbawa Besar, bagi PA Sumbawa Besar yang telah memperoleh predikat WBK pada tahun 2018, harus fokus pada standar nilai yang telah ditentukan dan tidak boleh merasa puas dengan capaian WBK yang telah diperoleh, akan tetapi harus terus meningkatkan kinerjanya. Beberapa kendala yang dihadapi oleh PA Sumbawa Besar, sehingga sampai dengan tahun 2021 belum meraih predikat WBBM, antara lain:

1. Interaksi sosial yang kurang kuat

Interaksi sosial berkaitan dengan hubungan sosial pada masyarakat umum. Interaksi sosial biasanya juga disebut sebagai relasi sosial. Relasi sosial merupakan suatu hasil dari serangkaian suatu interaksi atau tingkah laku yang memiliki sifat sistematis antara lebih dari satu orang yang terbentuk dalam jangka waktu yang lama (Oktaviani et al., 2019). Suatu organisasi/instansi memerlukan interaksi sosial antara pemimpin dengan karyawan, karena sangat penting bagi sumber daya manusia mencapai tujuan organisasi dan berpengaruh terhadap relasi kerja yang terjadi, sehingga dapat mengetahui perkembangan serta hambatan-hambatan yang muncul (Megandini et al., 2020). Proses adanya interaksi sosial sendiri didasari dengan terjadinya komunikasi dan kontak sosial.

Perubahan pimpinan dan manajemen yang ada di PA Sumbawa Besar juga dipengaruhi oleh pola komunikasi dan pola koordinasi. Selain itu, suatu interaksi sosial perlu didasari dengan adanya komunikasi dan bila proses komunikasi tidak berjalan lancar, maka akan berpengaruh juga kepada pola koordinasi yang terjadi di dalam instansi. Komunikasi yang terjadi di antara senior dan pihak di bawahnya harus sering memberikan motivasi kerjasama kepada masing-masing pihak yang terlibat. Komunikasi yang memiliki sifat efektif dapat berperan menjadi penghubung untuk anggota yang perlu menghindari kendala dan hambatan ada. Contohnya adalah timbulnya perbedaan cara pandang, prasangka, serta asumsi-asumsi yang kebanyakan tidak benar. Adanya suatu konflik di dalam suatu sistem berpotensi membawa dampak atmosfer kerja yang tidak mendukung dan paling buruknya mampu mengakibatkan menurunnya produktivitas kerja (Sitorus et al., 2019).

2. Kurangnya SDM

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu dari sekian banyaknya faktor yang dirasa sangat penting bahkan tidak dapat dianggap remeh di dalam suatu organisasi (baik untuk institusi maupun untuk perusahaan). Hal ini juga merupakan penentu yang mempengaruhi perkembangan perusahaan (Prihantoro, 2012). Dari hasil wawancara dengan Hakim PA Sumbawa Besar, kurangnya SDM juga menjadi faktor kendala ketidakberhasilan PA Sumbawa Besar meraih WBBM. Jumlah perkara yang mencapai sekitar 1.500 per tahun tidak sebanding dengan SDM yang ada. Contohnya, tenaga hakim hanya berjumlah 4 orang serta ada ketua dan wakil ketua. Panitera pengganti total, termasuk panitera muda dan panitera berjumlah 7 orang. Belum lagi petugas PTSP dipegang oleh pegawai pemerintah non pegawai negeri (PPNPN).

Kekurangan SDM ini berdampak pada beban kerja setiap pegawai yang lebih banyak. Keberadaan manajemen SDM dalam sebuah instansi/organisasi memiliki target untuk meningkatkan peran pegawai kepada organisasi dalam tujuannya untuk mencapai sasaran. Ini dapat diterima karena semua pada hakikatnya kegiatan organisasi untuk dapat mencapai target sangat bergantung kepada SDM yang ikut dilibatkan disana. Hanya yang memiliki SDM berkualitas yang berpotensi mampu bersaing dan memajukan organisasi (Ong & Mahazan, 2020). Oleh karena itu, pada area 3, penataan manajemen SDM harus diperhatikan oleh pimpinan dalam meningkatkan kinerja instansi.

Evaluasi Berdasarkan Lembar Kerja Evaluasi (LKE)

Dari LKE elektronik ZI PA Sumbawa Besar WBK menuju WBBM per tanggal 27 Maret 2020, nilai dari masing-masing area sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil LKE PA Sumbawa Besar 2020

No.	Komponen	Nilai
A. Komponen Pengungkit (60)		
1.	Manajemen Perubahan	4,34
2.	Penataan Tatalaksana	4,51
3.	Penataan Sistem Manajemen SDM	13,87
4.	Penguatan Akuntabilitas Kinerja	10,00
5.	Penguatan Pengawasan	13,98
6.	Penguatan Kualitas Pelayanan Publik	9,25
	Total	55,95
B. Komponen Hasil (40)		
1.	Pemerintahan Bersih dan Bebas dari KKN	19,70
2.	Kualitas Pelayanan Publik	17,65
	Total	37,35

Total LKE PA Sbw = Komponen Pengungkit + Komponen Hasil = 55,95 + 37,35 = 93,3

Pada PA Sumbawa Besar, total nilai keseluruhan komponen pengungkit dan komponen hasil adalah 93,3 yang telah melewati hasil minimal sebuah instansi meraih WBBM, yaitu 85. Selain itu, untuk komponen hasil adalah dapat terwujudnya pemerintahan yang bersih dan terbebas KKN, nilai LKE PA Sumbawa Besar adalah 19,7 dan survei persepsi anti korupsi dengan nilai 14,7. Jadi, dari perolehan nilai LKE, PA Sumbawa Besar telah melewati batas minimal perolehan predikat WBBM. Persentase terendah adalah pada area Manajemen Perubahan pada poin pemantapan dan evaluasi pembangunan WBK/WBBM. hal ini menjadi bahan pertimbangan dan evaluasi bagi PA Sumbawa Besar untuk terus meningkatkan aktivitas pengawasan dan evaluasi ZI untuk meraih WBBM di tahun 2022.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Panitera PA Sumbawa Besar, bahwa yang terpenting dari ZI adalah pembangunan ZI itu sendiri. Hal ini diartikan bahwa pimpinan dan jajarannya dalam satuan kerja tersebut mempunyai komitmen yang utuh dalam peningkatan pribadi dan pola kerja yang sistematis dan terstruktur sesuai dengan SOP dan ketentuan hukum yang berlaku pada instansi tersebut. Individu yang telah memiliki integrasi, berarti pribadi atau individu yang telah terbentuk komitmennya dalam bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku (membangun sistem), individu yang melayani dengan hati (membangun manusia), dan membangun masyarakat.

Rekomendasi untuk Pencapaian Keberhasilan WBBM di PA Sumbawa Besar

Dalam rangka mengakselerasi dan meningkatkan predikat pembangunan ZI dari WBK menuju WBBM di PA Sumbawa Besar, beberapa rekomendasi untuk mencapai keberhasilan WBBM, di antaranya:

1. Pengawasan dan Evaluasi

Dalam rangka mengoptimalkan pelaksanaan kinerja pembangunan ZI WBBM di PA Sumbawa Besar, maka perlu dilaksanakan pengawasan dan evaluasi. Kegiatan pengawasan dan evaluasi mencakup bahasan penilaian terhadap langkah-langkah pembangunan ZI yang dilakukan oleh setiap unit kerja yang dikedepankan untuk melakukan pembangunan ZI WBBM. Secara umum, pembangunan ZI WBK menuju WBBM di PA Sumbawa Besar sudah berjalan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Nilai LKE menunjukkan 93,3 yang melebihi batas minimal perolehan nilai WBBM, tetapi masih perlu peningkatan pada tahapan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pimpinan dan jajaran di bawahnya

Pengawasan dan evaluasi, menurut Sekretaris PA Sumbawa Besar menjelaskan, bahwa kegiatan pengawasan dan evaluasi merupakan bagian penting dari proses pembangunan ZI. Pengawasan dan evaluasi dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana target telah dicapai, permasalahan atau kendala yang dihadapi, serta tindak lanjut yang bisa dilakukan, sehingga

target sepenuhnya dapat dicapai. Dalam melakukan pengawasan dan evaluasi ini, pencapaian target disertai dengan kelengkapan data dukungnya yang harus diperhatikan dengan detail. Pembaharuan data dukung yang relevan sesuai dengan setiap subkomponen pada masing-masing komponen dan komponen hasil beserta bukti dan data dukung lainnya yang harus lengkap agar nilai LKE dapat dicapai dengan optimal bahkan sempurna.

2. Sosialisasi LKE

Dari hasil wawancara, beberapa informan tidak secara mendetil menjelaskan tentang kekurangan nilai LKE yang harusnya menjadi pengawasan pelaksanaan zona integritas WBK dan WBBM di PA Sumbawa Besar. Informan lebih menekankan kepada mental aparat dan jajaran di bawahnya, padahal dari nilai terendah pada area manajemen perubahan berkaitan dengan pengawasan dan evaluasi pembangunan WBK/WBBM. Dari total nilai 2, PA Sumbawa Besar mendapat nilai 1,34, di mana yang menjadi catatan adalah acuan yang digunakan dalam mengukur pencapaian pengawasan harus diperbaharui.

Oleh karena itu, perlu dilakukan sosialisasi nilai LKE dari PA Sumbawa Besar kepada pimpinan dan seluruh pegawai PA Sumbawa Besar. Hal ini dapat memicu motivasi untuk meningkatkan pemahaman dan komitmen pimpinan dan jajaran di bawahnya terhadap substansi 6 area perubahan dengan cara membuat keterlibatan pimpinan unit kerja dalam implementasi manajemen kinerja menjadi lebih tinggi. Selanjutnya menyusun peta resiko dengan memperhatikan potensi terjadinya penyimpangan integritas dengan menciptakan indikator-indikator keberhasilan yang lebih spesifik dari turunan hasil LKE.

3. Apresiasi dan Sanksi

Biasanya pemberian penghargaan atau imbalan (apresiasi) ini lebih efektif untuk memotivasi pegawai/karyawan dibandingkan dengan hukuman sanksi. Namun, apresiasi dan sanksi di sini diberikan kepada unit kerja dalam instansi. Pemberian apresiasi di PA Sumbawa Besar diberikan pimpinan dengan kategori Duta Pelayanan dan kepada pegawai dengan kategori Pegawai Teladan sebagai contoh untuk memotivasi pegawai lainnya. Cara lainnya adalah dengan memotivasi tim kerja atau unit kerja yang ada untuk saling bersaing secara profesional dalam meningkatkan kinerja tim. Adanya kemampuan yang beragam bukanlah menjadi kendala, karena masing-masing memiliki komitmen yang sama terhadap peningkatan pelayanan prima kepada masyarakat. Oleh karena itu, setiap individu harus mengimplementasikan sistem pelayanan terintegrasi antar unit kerja di PA Sumbawa Besar.

Setiap unit kerja yang kinerjanya bagus, perlu diberikan apresiasi atau penghargaan agar memotivasi unit kerja lain untuk meningkatkan kinerja timnya. Dan bila ada pegawai yang kinerjanya lemah, maka anggota tim kerja dalam unit masing-masing yang melakukan teguran atau peringatan untuk meningkatkan performanya, sehingga ada peningkatan kinerja pada unit kerja tersebut, karena pengawasan dilakukan secara bersama-sama oleh setiap unit kerja.

4. Menciptakan inovasi yang menyentuh langsung ke masyarakat

Inovasi yang memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan dan informasi berkaitan dengan perkara harus terus ditingkatkan. Selain itu, penambahan fasilitas pelayanan akan terus diusahakan guna mempermudah serta mendukung diraihnya WBBM di Pengadilan Agama Sumbawa Besar. Berkaitan dengan inovasi, pemberian pelayanan pada PTSP harus terus diperbaiki dan dimaksimalkan. Program PTSP ini digagas sebagai salah satu usaha MA dalam menghentikan praktek korupsi atau adanya praktek pungli yang kemungkinan didapat di berbagai lembaga peradilan Indonesia (Yohana, 2020). Hal ini bertepatan dengan tujuan PTSP yang ditulis dalam surat keputusan Direktorat Jenderal Badan Peradilan Agama (Ditjen Badilag). Keberadaan PTSP diharapkan agar pihak berperkara dan yang bukan berperkara berada di koridor interaksi sebatas bagian depan (*frontliner*) dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini diharapkan dapat mencegah terjadinya interaksi yang terlalu dalam yang dapat berpotensi mengarah kepada hal-hal yang bersifat korup.

Menurut Panitera PA Sumbawa Besar, petugas yang ada di PTSP harus memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan memberikan pelayanan secara prima dan melayani dengan hati agar masyarakat puas dengan pelayanan dan informasi yang disampaikan. Selain itu, PTSP juga diharapkan dapat membuat inovasi yang secara langsung menyentuh masyarakat karena dari sisi Teknologi Informasi (TI), PA Sumbawa Besar masih kurang, akan tetapi PA Sumbawa Besar juga berusaha menciptakan inovasi non TI, seperti inovasi PASAMADA. PASAMADA adalah pengiriman produk pengadilan (Akte Cerai dan Salinan Putusan/Penetapan) yang bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia. Cara ini dinilai cukup efektif dan efisien guna memberikan kemudahan bagi masyarakat pencari keadilan.

Inovasi lain yang telah dilakukan adalah PTSP keliling (PTSP Mobile), yaitu proses pendaftaran perkara dan pemberian produk pengadilan yang dirangkai dengan pelaksanaan sidang keliling dan dilaksanakan di kecamatan atau desa tertentu. Sebab, wilayah yurisdiksi PA Sumbawa Besar sangat luas dan biasanya masyarakat pencari keadilan yang ingin mendapatkan pelayanan dan pendaftaran perkara harus datang ke kantor PA Sumbawa Besar. Tentunya, bagi masyarakat yang berdomisili cukup jauh dari PA Sumbawa Besar akan membutuhkan biaya mahal dan waktu tempuh yang lama. *PTSP Mobile* ini dapat dilaksanakan seminggu sekali atau sekali dalam sebulan di setiap kecamatan. Pelaksanaannya dapat dilakukan dengan menggilir lokasi-lokasi tujuannya. Selain itu, *PTSP Mobile* ini juga dapat dilengkapi dengan *PTSP Go to Public* yang merupakan penerapan *PTSP Mobile* yang dilakukan di tempat keramaian, seperti pasar, tempat wisata, maupun taman bermain atau kebun raya masyarakat.

4. KESIMPULAN

Faktor pendukung keberhasilan WBBM dipengaruhi oleh nilai dari komponen pengungkit dan komponen hasil minimal 85 dan berdasarkan LKE, PA Sumbawa Besar mendapat nilai total 93,3. Kemudian, untuk mencapai penilaian yang maksimal dalam mencapai WBBM, maka PA Sumbawa Besar perlu melakukan sosialisasi LKE di unit kerja yang ada untuk peningkatan pemahaman para pegawai maupun motivasi kinerja, serta kegiatan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja pimpinan dan jajaran di bawahnya yang bertujuan untuk peningkatan inovasi pelayanan publik. Kendala yang dihadapi PA Sumbawa Besar untuk meraih WBBM adalah interaksi sosial yang kurang kuat dan kurangnya SDM yang dapat diandalkan. Meskipun, hubungan peran masing-masing anggota APM di PA Sumbawa Besar sudah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Oleh karena itu, diperlukan strategi bagi PA Sumbawa Besar untuk meraih WBBM, antara lain adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh pegawai, kemudahan pelayanan, inovasi dan program yang menyentuh masyarakat, pengawasan dan evaluasi, serta manajemen media yang terintegrasi.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, T. D. (2014). Menciptakan Sistem Pelayanan Publik Yang Baik: Strategi Reformasi Birokrasi Dalam Pemberantasan Korupsi. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 417. <https://doi.org/10.33331/rechtsvinding.v3i3.34>
- Direktorat Jenderal Badan Peradilan Umum Jakarta. (2016). *Tim Akreditasi Penjamin Mutu* (p. 25). https://badilum.mahkamahagung.go.id/upload_file/img/article/doc/Sosialisasi_Akreditasi_IC PE.pdf
- Kementerian Hukum dan HAM RI. (2018). *Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani* (p. 40).
- Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia. (2019). *Keputusan Ketua Mahkamah Agung Republik Indonesia Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada Mahkamah Agung dan Badan Peradilan di Bawahnya* (p. 58).
- Megandini, E., Sukidin, & Hartanto, W. (2020). *Interaksi Sosial antara Pemimpin dengan Karyawan Perindustrian Rumah Batik Rolla di Kelurahan Jember Lor Kecamatan Patrang Kabupaten*
- 3876 | *Upaya Pengadilan Agama Sumbawa Besar Meraih Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani*
(Badry Cahyaningsih)

- Nugroho, R. (2020). *Optimalisasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (Wbk) Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Wbbm) Pada Lembaga Pelayanan Pertanahan*. <https://doi.org/10.31227/osf.io/hqd3w>
- Oktaviani, P. D. W. I., Psikologi, P. S., Psikologi, F., & Surakarta, U. M. (2019). *Relasi sosial pada tunanetra*.
- Ong, J. O., & Mahazan, M. (2020). Strategi Pengelolaan SDM dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Berkelanjutan di Era Industri 4.0. *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal*, 2(1), 159–168. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v2i1.6252>
- Parji, P. (2011). Pengembangan Nilai-Nilai Integritas Dan Identitas Nasional Dari Perspektif Pendidikan. *Agastya: Jurnal Sejarah Dan Pembelajarannya*, 1(2), 152–161. <https://doi.org/10.25273/ajsp.v1i2.706>
- Pengadilan Tinggi Yogyakarta. (2020). *Manual Mutu Sistem Manajemen Mutu* (p. 76). [http://repository.uinsu.ac.id/9535/1/Diktat Sistem Manajemen Mutu.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/9535/1/Diktat%20Sistem%20Manajemen%20Mutu.pdf)
- Prihantoro, A. (2012). Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen (Studi Kasus Madrasah di Lingkungan Yayasan Salafiyah, Kajen, Margoyoso, Pati). *Value Added*, 8(2), 78–98.
- Sitorus, S. S., Hendra, Y., & Jamil, B. (2019). Proses Komunikasi Organisasi dalam Koordinasi Pelaksanaan Operasi Pencarian dan Pertolongan oleh Kantor Search and Rescue Medan. *Perspektif*, 6(2), 53–63.
- Syahr, Z. H. A. (2019). Evaluation the Implementation of Court Quality Accreditation Standard Using. *Jurnal Standardisasi*, 21(2), 115–124.
- Wicaksono, K., & Ismail, H. (2015). Penerapan Prinsip-prinsip Administrasi dalam Birokrasi Indonesia (sebuah Telaah Kritis terhadap Reformasi Birokrasi di Indonesia Berdasarkan Perspektif Prinsip-prinsip Administrasi). *Jurnal Bina Praja*, 163–167.
- Yohana. (2020). *Analisis Penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Pengadilan Negeri Singkil Kabupaten Aceh Singkil*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.